

# Tél 143 et le tchat : Défis et chances du tchat empathique

Rencontre sur le service d'aide en ligne, 16 mai 2022, Berne

Dr. Sabine Basler

Secrétaire générale

Association Suisse Tél 143 – La Main Tendue

# Portrait : Tél 143 – La Main Tendue

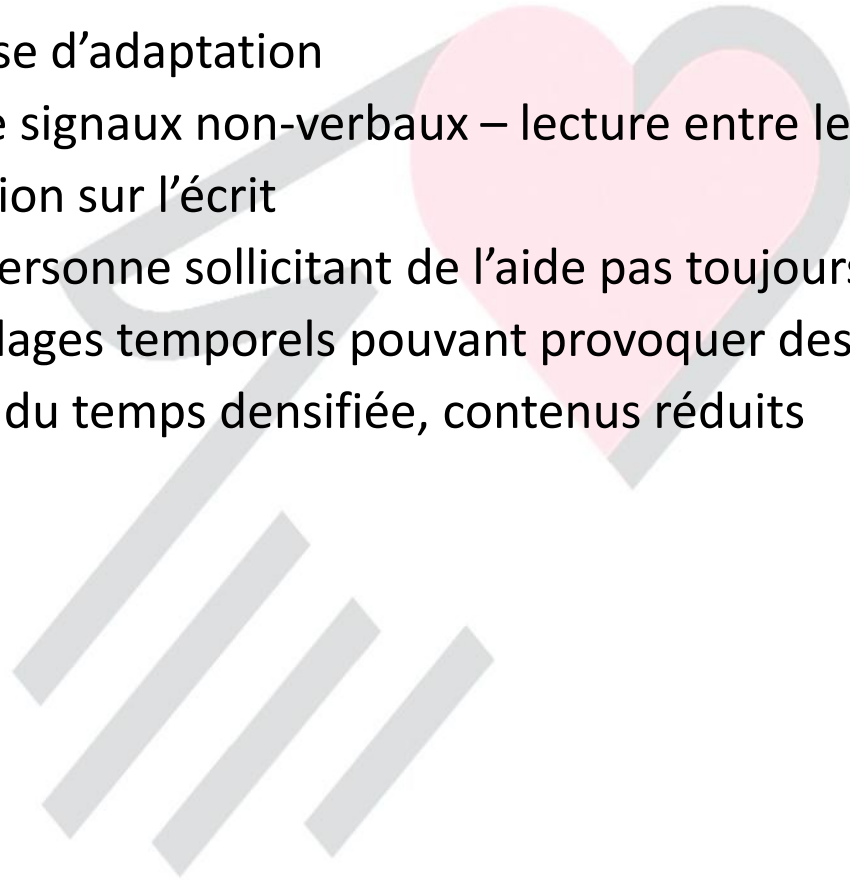
- **1 Organisation** faîtière avec secrétariat général à Zurich
- **4 valeurs fondamentales**
  - grande accessibilité : à tout moment, pour tout le monde, gratuit (7/24, CH/FL)
  - anonyme et confidentiel
  - empathique, respectueux, sans préjugés
  - d'égal à égal, d'humain à humain
- **3 langues** : D, F, I – **3 canaux** : téléphone, tchat, mail
- **12 postes régionaux indépendants** avec formateurs:trices, professionnels en RP, collecteurs de fonds et administratrices
- **690 bénévoles professionnellement formés**, fournissant au min. 20 h de service téléphonique ou de service en ligne par mois
- **Domaines variés** : du suicide à la violence domestique en passant par la solitude et les problèmes quotidiens

# Aide par tchat au Tél 143 : défis

- **...pour l'organisation dans son ensemble**
  - L'offre a été continuellement développée ces dernières années
  - Les retours démontrent que les besoins d'aide par tchat ne sont pas couverts
  - Les équipes arrivent à la limite de leurs capacités
- **...pour l'assurance de la qualité**
  - Le tchat est proposé a un niveau suprarégional avec une planification des horaires partagée
  - L'assurance de la qualité est fastidieuse en raison d'utilisateurs abusifs
  - Le verrouillage d'utilisateurs extrêmes par la police est très fastidieux

# Aide par tchat au Tél 143 : défis

- **...pour les bénévoles**
  - Pas de phase d'adaptation
  - Absence de signaux non-verbaux – lecture entre les lignes nécessaire
  - Concentration sur l'écrit
  - Âge de la personne sollicitant de l'aide pas toujours déductible
  - Petits décalages temporels pouvant provoquer des malentendus
  - Perception du temps densifiée, contenus réduits

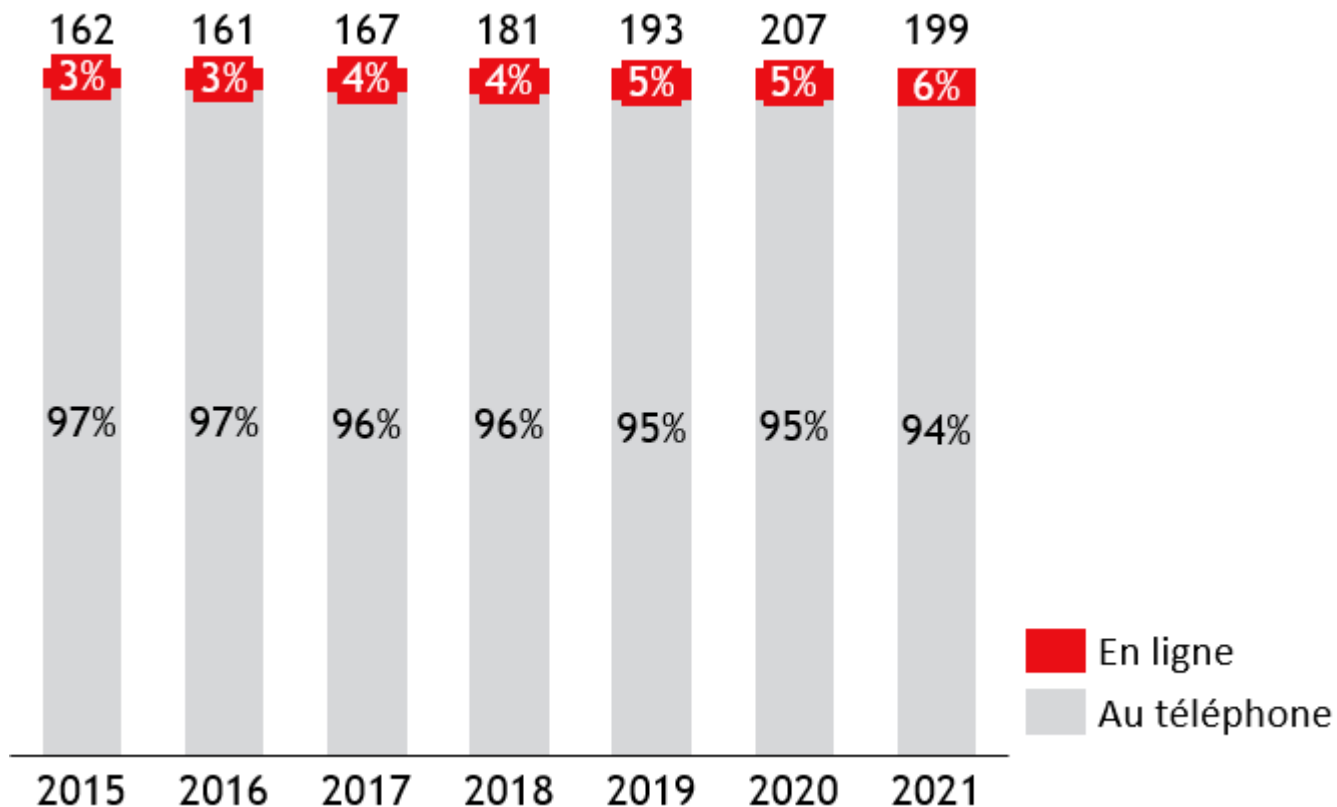


# Aide par tchat au Tél 143 : défis

- **...pour l'attitude éthique**
  - Comment procéder avec des **mineurs** qui se retrouvent en situation de crise ?
  - Où se situent les **limites du supportable** pour les bénévoles ?
  - Est-il possible de reconnaître les **troubles psychiques** et comment réagir en conséquence dans le tchat ?
  - **Ressources** : comment éviter que des personnes avec plusieurs identités occupent le Tel 143 avec des histoires changeantes ?
  - **Développer l'offre de tchat** ?

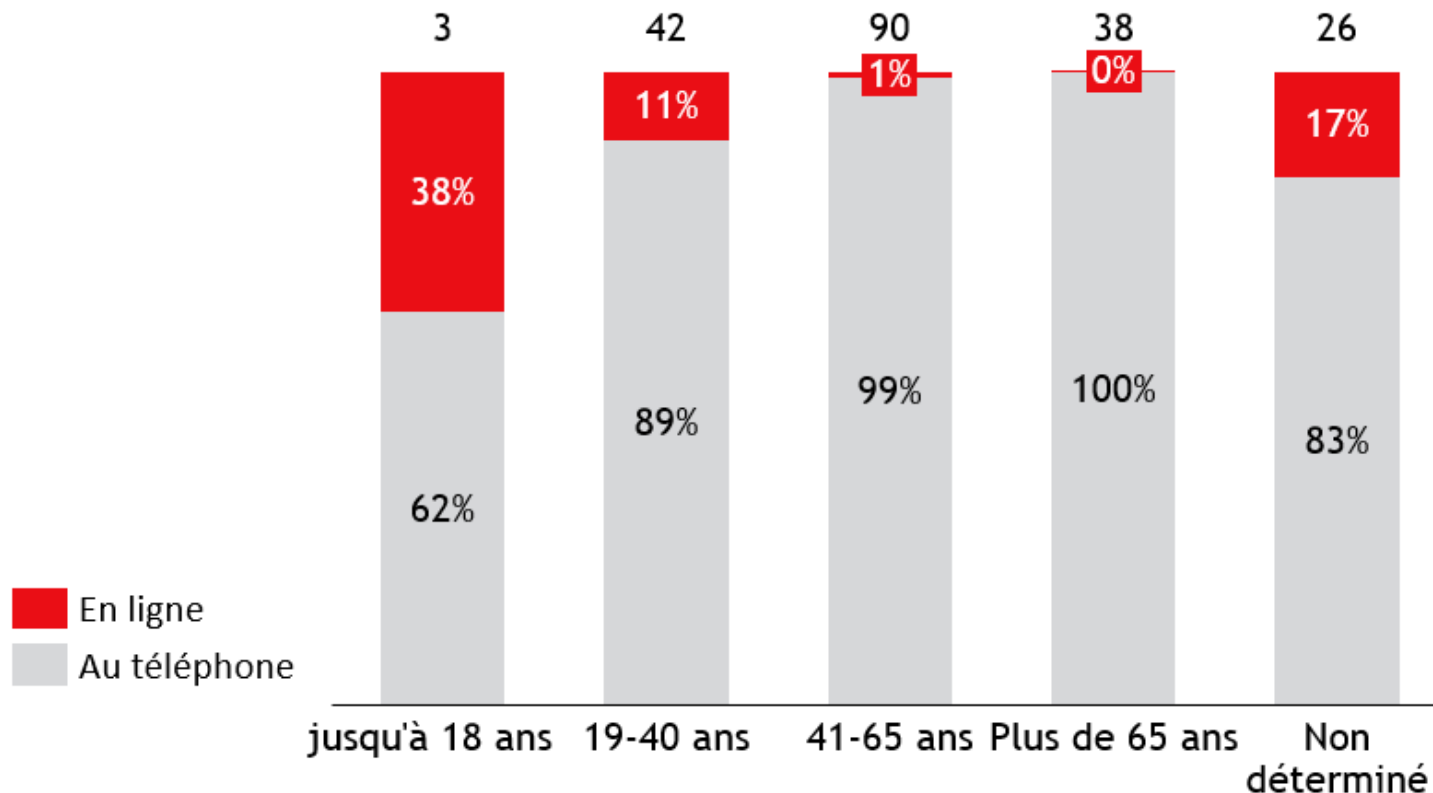
# Aide par tchat au Tél 143 : nécessité

- ...d'un point de **vue sociétal**
  - La part des dialogues en ligne sur l'ensemble des dialogues a doublé par rapport à 2015
  - Au total, les dialogues en ligne représentent 6 % de tous les dialogues au 143



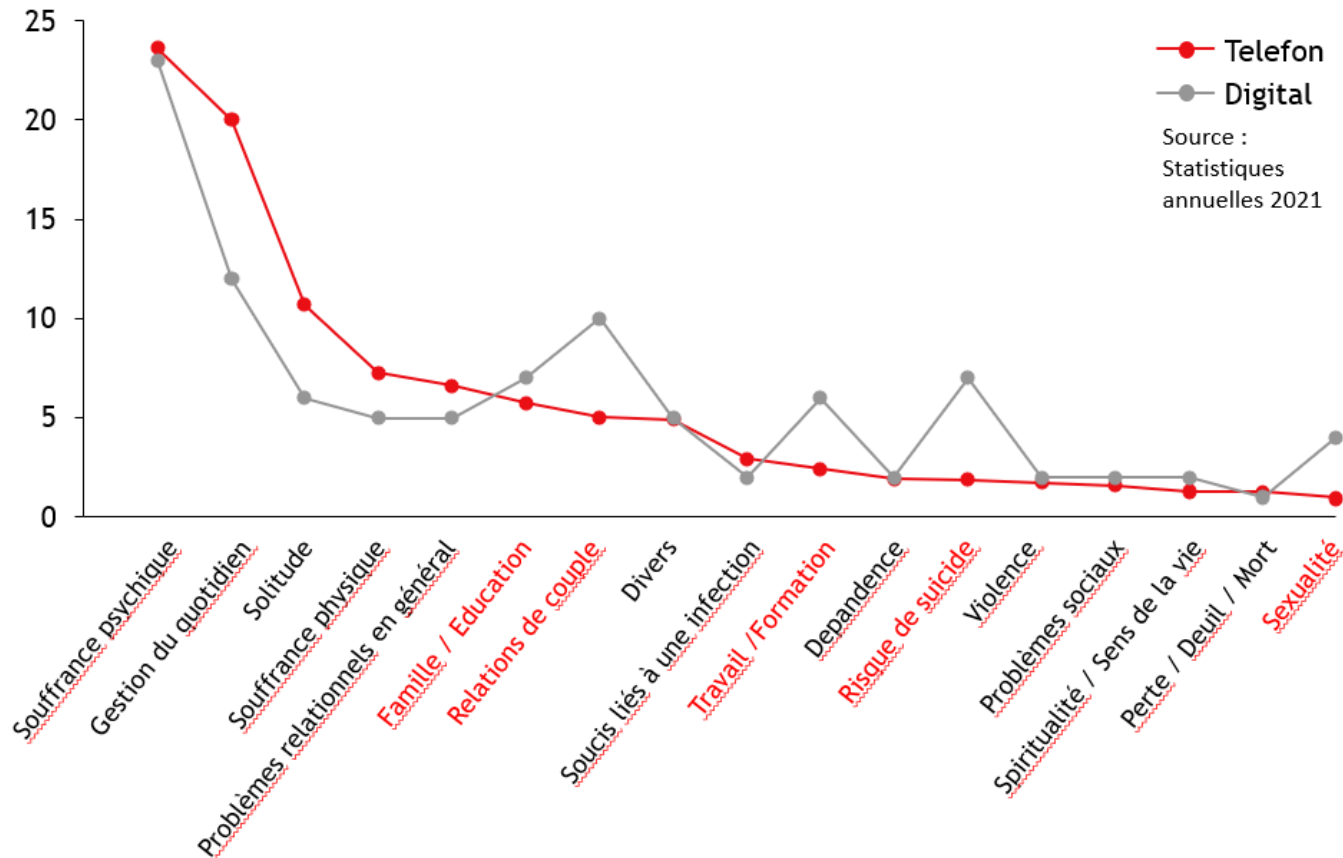
# Aide par tchat au Tél 143 : utilisateurs

- 11 % des dialogues ont lieu avec de jeunes adultes de moins de 40 ans
- 38 % des personnes qui font recours au tchat sont mineurs → 3 dialogues par jours



# Aide par tchat au Tél 143 : utilisateurs

- Dans les dialogues en ligne, les thèmes tels que la famille / l'éducation, les relations de couple, le travail / la formation, la suicidalité ainsi que la sexualité sont plus souvent abordés.
- Il s'agit en partie de thèmes qui préoccupent davantage les classes d'âge plus jeunes.





# Aide par tchat au Tél 143 : chances

- ...d'un point de vue de **l'organisation**
  - Offre **très accessible**
  - Nouveau canal pour personnes habituées au **tchat** (« digital natives »)
  - **Thèmes délicats** plus souvent abordés (suicide !)
  - Canal offre **plus de sécurité**, peu de choses dévoilées (même pas la propre voix)
  - **Inhibitions et obstacles sociaux tombent...**
    - favorise l'ouverture, la sincérité, la participation et l'égalité
    - probablement moins de mensonges

# Aide par tchat au Tél 143 : chances

- ...du point de vue des **bénévoles**
  - Communication différée facilite la **réflexion**
  - **Sympathie/antipathie** fondée sur l'apparence tombe
  - **Flexibilité du service** grâce à l'outil en ligne
    - Aussi dans les régions peu peuplées
    - Pour les personnes avec une mobilité réduite
    - Accessible depuis l'étranger
  - Tchatter est plus proche de téléphoner (comparé aux courriels)
  - L'aide par tchat peut être attractif pour **des bénévoles jeunes**

## Conclusion :

La consultation en ligne peut être tout autant intensive que le contact oral, même que l'on se concentre uniquement sur l'écrit.

**Merci...**

...de votre attention



**La hotline qui vous écoute**